**Protocol Waarneming praktijk Blanker & Thiele voor praktijk Brand-Piek buiten vakanties**

Datum 22 maart 2014

Auteurs: Ellen en Cobie

**Wat is het doel van deze werkinstructie?**

Per 1 juni 2014 wordt de praktijk gesplitst in twee functionele eenheden. Praktijk Brand zal in eerste instantie 4 dagen per week geopend zijn, op woensdag is de praktijk gesloten. Daarnaast zal in praktijk Brand ten allen tijde maar 1 assistente aanwezig zijn. Op momenten dat de assistente van praktijk Brand spreekuur doet of pauze heeft, is de praktijk telefonisch niet bereikbaar. Spoedgevallen worden op die momenten, en op de woensdag, waargenomen door praktijk Blanker & Thiele. Om onnodige belasting van praktijk Blanker & Thiele en ook onduidelijkheid en irritatie bij patiënten te voorkomen, zijn goede afspraken over de tijden en inhoud van de waarneming essentieel.

**Werkinstructie**

**Spoedgevallen (zie ook protocol spoed)**

*Woensdag*

Op woensdag worden alle spoedgevallen van patiënten praktijk Brand afgehandeld door praktijk Blanker & Thiele.

*Telefonische spoedgevallen op andere dagen (zie protocol samenwerking spoedgevallen)*

Op andere dagen geldt dat wanneer patiënten van praktijk Brand bellen naar praktijk Blanker & Thiele op de momenten dat de eigen assistente niet bereikbaar is, wordt nagegaan of er sprake is van een spoedgeval. Indien het geen spoedgeval betreft, dan wordt de patiënt gevraagd op een later moment (uiteraard aangeven wanneer) terug te bellen of de voicemailbox van de assistente van praktijk Brand in te spreken zodat de patiënt later teruggebeld kan worden. Indien er sprake is van een spoedgeval, dan wordt dit getrieerd en wordt dr. Brand ingelicht als er b.v. een spoedvisite gedaan moet worden of de patiënt tussendoor naar de praktijk gaat komen.

*Spoedgevallen in praktijk / aan de balie (zie ook protocol samenwerking spoedgevallen)*

Indien een patiënt zichzelf meldt bij de balie met een spoedgeval, dan wordt door de assistente van praktijk Blanker & Thiele in eerste instantie zorg verleend aan de patiënt. Vervolgens wordt dr. Brand gevraagd de patiënt te behandelen. Bij afwezigheid van dr. Brand (bijvoorbeeld vanwege visites), wordt zo mogelijk met haar telefonisch overlegd. Indien het een zeer acute situatie betreft (b.v. bewusteloze patiënt, zeer benauwde patiënt, grote bloeding) wordt bij afwezigheid van dr. Brand in de praktijk dr. Thiele of dr. Blanker gevraagd de patiënt te behandelen.

*Afspraken plannen*

De assistentes van praktijk Blanker & Thiele plannen GEEN afspraken in de agenda van dr. Brand voor patiënten van dr. Brand zelf. Behalve tijdens vakantie dr. Brand voor de week na de vakantie (zie hiervoor protocol waarneming voor praktijk Brand in vakanties). De weekagenda van dr. Brand staat in tabel 2.

Spoedgevallen op de woensdag worden gepland bij dr. Blanker of dr. Thiele en de patient wordt verteld dat deze bij dr. Blanker/Thiele een afspraak heeft en voor die afspraak in de linker wachtkamer mag plaatsnemen.

**Telefonische bereikbaarheid (zie ook tabel 1.)**

Praktijk Brand zal dagelijks telefonisch bereikbaar zijn van 8.00-10.00 (op maandag tot 10.30), van 11.00-13.00 en van 14.00-17.00. Dat betekent dat patiënten van 10.00-11.00 en van 13.00-14.00 een bandje te horen zullen krijgen. Patiënten kunnen hun naam, geboortedatum en telefoonnummer inspreken op de voicemail om door de assistente teruggebeld te worden, of zelf op een later moment terugbellen. Patiënten die bellen met een spoedgeval op deze tijden zullen worden doorverbonden met de assistente van praktijk Blanker & Thiele.

Een enkele keer zal op dinsdag van 16.00-16.30 of op donderdag van 14.30-15.00 de praktijk telefonisch niet bereikbaar zijn vanwege extra assistentenspreekuur of een ingreepje waarbij de assistente moet assisteren. De assistente van praktijk Brand zal dit expliciet aankondigen bij de assistente van praktijk Blanker & Thiele en vragen of zij die dag een extra half uur de spoedgevallen (telefonisch en in de praktijk) wil opvangen.

**Fysieke bereikbaarheid / vragen in praktijk (zie tabel 1 en 2)**

Patiënten die zich met een NIET-spoedeisende vraag aan de balie melden op een moment dat de assistente van praktijk Brand niet bereikbaar is, worden gevraagd op een later moment terug te komen of op een later moment te bellen. De assistente van praktijk Blanker & Thiele mogen in uitzonderingsgevallen ook naam, geboortedatum en telefoonnummer noteren en dit doorgeven aan de assistente van praktijk Brand via de overlegmodule van promedico zodat de assistente op een later moment de patiënt kan terugbellen. Patiënten kunnen ook gewezen worden op de mogelijkheid van het e-consult.

**Urines**

Urines die op de woensdag gebracht worden, worden bij klachten nagekeken door de assistente van praktijk Blanker & Thiele en zo nodig met een van deze huisartsen overlegd. Patiënten die urine ter controle afgeven wordt bij het afgeven wel uitgelegd dat de eigen huisartsenpraktijk gesloten is en dat urine de volgende keer bij voorkeur op een andere dag gebracht mag worden.

Urines die op andere dagen worden afgegeven bij een assistente van praktijk Blanker & Thiele omdat de assistente van praktijk Brand pauze of spreekuur heeft, worden in de koelkast geplaatst (naam en geboortedatum erop!) en het formulier waarop de patiënt de klachten vermeld heeft wordt op het toetsenbord van de assistente van praktijk Brand gelegd. Zij weet hierdoor dat de urine in de koelkast staat om nagekeken te worden. De patiënt wordt geinstrueerd om welke tijd hij kan bellen voor de uitslag (let op! Hierbij rekening houden met de bereikbaarheid van praktijk Brand-Piek zie tabel 1).

**Herhaalrecepten**

Doosjes kunnen in de brievenbus bij de balie van praktijk Brand, hierop staat dat wanneer op woensdag een doosje hierin gestopt wordt, de medicatie dan op vrijdag klaar zal liggen bij de apotheek. Indien een patiënt op woensdag aangeeft de medicatie op te hebben en met spoed nieuwe nodig te hebben, dan kan de assistente van praktijk Blanker & Thiele de medicatie herhalen en laten autoriseren door dr. Blanker of dr. Thiele.

**Post**

Indien een patiënt van praktijk Brand op woensdag of tijdens spreekuur of pauze van de eigen assistente een brief komt afgeven aan de balie, dan wordt deze in het postvakje van de assistente van praktijk Brand bij de balie gelegd.

**Intercollegiaal overleg**

Indien een specialist of andere collega belt voor intercollegiaal overleg met dr. Brand op moment dat de assistente van dr. Brand niet bereikbaar is, dan kan de assistente van praktijk Blanker & Thiele doorverbinden met dr. Brand. Indien dr. Brand afwezig is en er met spoed/diezelfde dag overlegd moet worden, kan het overleg met dr. Blanker of dr. Thiele plaatsvinden, die kunnen resultaat van het overleg zo nodig terugkoppelen aan dr. Brand via de overlegmodule van promedico.

Indien bijvoorbeeld (lab)uitslagen direct ingrijpen vereisen, is de afspraak met het ziekenhuis dat de betreffende uitslag doorgebeld wordt. Via de telefoon komt de uitslag dan automatisch bij praktijk Blanker & Thiele terecht. Een huisarts uit die praktijk beoordeelt dan of directe actie noodzakelijk is, of dat actie kan wachten tot dr. Brand terug is (tot donderdag). Zij geven bijzonderheden door aan dr. Brand via de overlegmodule van promedico.

Tabel 1. Waarneming assistentes praktijk Blanker & Thiele voor praktijk Brand

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| 8.00-8.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 8.30-9.00 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 9.00-9.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 9.30-10.00 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 10.00-10.30 | - | Spoed, wel huisarts aanwezig | Alle spoed | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig |
| 10.30-11.00 | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig | Alle spoed | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig |
| 11.00-11.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 11.30-12.00 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 12.00-12.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 12.30-13.00 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 13.00-13.30 | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig | Alle spoed | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig |
| 13.30-14.00 | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig | Alle spoed | Spoed, wel huisarts aanwezig | Spoed, wel huisarts aanwezig |
| 14.00-14.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 14.30-15.00 | - | - | Alle spoed | Op aanvraag voor spoed, wel huisarts aanwezig | - |
| 15.00-15.30 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 15.30-16.00 | - | - | Alle spoed | - | - |
| 16.00-16.30 | - | Op aanvraag voor spoed, wel huisarts aanwezig | Alle spoed | - | - |
| 16.30-17.00 | - | - | Alle spoed | - | - |

Op de groene momenten is de assistente van praktijk Brand zelf telefonisch en fysiek bereikbaar voor patiënten. Praktijk B&Th hoeft op deze momenten niet waar te nemen.

Op de oranje momenten is de assistente van praktijk Brand niet beschikbaar (telefonisch en fysiek) vanwege spreekuur of pauze, de eigen huisarts (dr. Brand) is wel bereikbaar. De assistentes van praktijk Blanker & Thiele wordt op deze momenten gevraagd de telefonische spoedgevallen en spoedgevallen in de praktijk aan te nemen en over te dragen aan dr. Brand (en indien eigen assistente weer beschikbaar aan assistente van dr. Brand). Indien dr. Brand niet aanwezig is (bijvoorbeeld vanwege visites) en acute zorg vereist is, wordt de patiënt zo nodig behandeld door dr. Blanker of dr. Thiele.

Op de rode momenten is de praktijk gesloten en worden spoedgevallen waargenomen door praktijk Blanker & Thiele. Dr. Brand is dan ook niet aanwezig.

De gele tijden zullen sporadisch gebruikt worden voor ingreepjes en als reserve assistentenspreekuur. De assistente van praktijk Brand zal dan expliciet de assistente van praktijk Blanker & Thiele vragen nog een extra half uur de telefonische spoedgevallen en spoedgevallen in de praktijk op te vangen.

Tabel 2. Baliebezetting praktijk Brand-Piek en praktijk Blanker & Thiele

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Maandag | Dinsdag | Woensdag | Donderdag | Vrijdag |
| 8.00-8.30 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 8.30-9.00 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 9.00-9.30 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 9.30-10.00 | BP + B&T | BP + B&T | B&T | BP + B&T | BP + B&T |
| 10.00-10.30 | BP + B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 10.30-11.00 | - | - | - | - | - |
| 11.00-11.30 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 11.30-12.00 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 12.00-12.30 | BP | BP | B&T | BP | BP |
| 12.30-13.00 | - | - | - | - | - |
| 13.00-13.30 | B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 13.30-14.00 | B&T | B&T | B&T | B&T | B&T |
| 14.00-14.30 | BP & B&T | B&T | B&T | B&T | BP & B&T |
| 14.30-15.00 | BP & B&T | B&T | B&T | B&T | BP & B&T |
| 15.00-15.30 | BP & B&T | BP & B&T | B&T | BP | BP & B&T |
| 15.30-16.00 | BP & B&T | BP & B&T | B&T | BP | BP & B&T |
| 16.00-16.30 | BP | B&T | B&T | BP | BP |
| 16.30-17.00 | BP | B&T | B&T | B&T | BP |

Aan de balie zijn 2 werkplekken, echter de ruimte is beperkt en niet alle werkzaamheden zijn aan de balie uit te voeren. Op sommige momenten is het nodig dat van elke praktijk een assistente aan de balie aanwezig is. Op andere momenten kan wellicht volstaan worden met een assistente van een van beide praktijken, die zo nodig de eigen assistente kan oproepen.